モノの使用に伴うリスクの認知†：

トラブル情報の付加は禁止事項の理解を深めるか

○原田悦子[1] ・ 須藤 智[2]
（[1]法政大学社会学部 ・ [2]中央大学人文科学研究科）

Key words: リスク認知 自己関与 取扱説明書の認知的デザイン

目 的

人工物の導入は便宜性をもたらすが，それに伴い，それまでにはなかった新しいリスクも発生する．使用安全の実現は「ユーザに不適切な使用方法をとらせない」ことが重要になるが，実際には使用上のリスクを意識することはユーザには困難であり，もっとも効果的な要因は「実際のトラブルの情報を知っている」ことであることが示唆されている（江原他，未発表）．そこで，本研究は取扱説明書などでの「不適切使用の禁忌」の記載において，トラブル情報の提示がどの程度有効であるか，またその情報提示においてユーザの理解を容易にし，自己関与を高めることを目的とした「ユーザの視点からの記載」を行うことの効果について，実験的検討を行った．仮説としては，ユーザの視点から動機なども加えてトラブル情報を提示することによって，(a)状況の理解が容易になり，(b) それらトラブル事例がより身近に感じられ，自己関与が高まり，全体としてリスク認知が高まるであろうと考えられた．

方 法

実験参加者：社会人文系学部学生 101 名(男 67, 女 33, UK1).

材料：身近にあるが使用上のリスクの認知度が低いと考えられる人工物として，電子レンジ，靴用カイロなど 9 種を取り上げた．各製品の取扱説明書に記載のあった禁止事項をとりあげ，禁止事項とその理由・概要を提示する通常条件，それにトラブル情報を付加した事例条件，トラブル情報がユーザの視点から記述されるユーザ条件(不適切使用の動機づけ情報を含む)を作成した．たとえば，通常条件では空気に触れる際の過熱から靴を脱いだ状態でカイロを使わないという禁止事項が提示されるに対し，事例条件では「靴を脱いだ後でもつけ続けたことによって低温火傷を負った例がある」というトラブル情報を追加し，ユーザ条件では「家に帰った後，まだ暖かくてもったいないから，部屋が暖まるまでつけておこうと思った」などの情報を付加した．なお，人工物はトラブルの種類により，身体系リスク 5 種と非身体系リスク 4 種に区分して分析を行った．

装置：実験は VB ver.6 で作成したプログラムにより制御され，51 台の PC が設置された情報教室で行った．

手続き：実験は大学での授業時間を用いて，30-40 名の集団で行われた．各人工物について，製品情報と製品についての使用歴など質問 3 項目，使用上の禁忌情報提示，禁止事項についての質問項目 6 項目を尋ねるテストが順に表示された．練習 1 試行ののち，9 つの人工物について各参加者が自由な順に選択をし，全人工物が終了するまで試行が繰り返された．その後，性格特性に関する 8 項目の質問に答えるよう求めた後，実験を終了した．実験はすべて参加者ペースで進められ，およそ 20 分で終了した．

結 果・考 察

人工物の禁止事項に関する質問項目のうち，単独で尋ねた「リスク既知度」および「身近感」の 2 項目をのぞく 7 項目について因子分析(主因子法,バリマックス回転)を行い，3 因子を抽出した(累積説明 73.72%)．各因子得点を算出し，理解因子得点，危険性因子得点，モノ既知因子得点とした．

まず，リスク認知に対する説明条件の効果を検討するため，危険性因子得点を従属変数として，説明条件(3)×人工物グループ(2)×モノ既知要因(3)×リスク既知要因(3)を要因とする 4 要因 ANOVA を行った結果，モノ既知因子については効果が見られなかったが，人工物グループとリスク既知の主効果が有意であり，説明条件については主効果は有意ではなかったものの，上記 2 要因との交互作用は有意であった．図に示すように，身体性の高いリスクについては，説明条件の効果が有意であり，トラブル情報ならびにその動機づけ情報がそれぞれ有効であった．またこれらの効果はリスク既知条件に依存し，すでにそういったリスクがあることを知っている参加者ほど影響が大きかった．非身体系のトラブルについては明確な効果は得られず，逆に動機付け情報の提供によってリスク認知が軽減する場合も見られた．

次に，説明条件のリスク認知への効果のメカニズムを明らかにするため，説明条件が禁止事項記載の理解度ならびに身近感に与える影響について，説明条件(2)×モノ既知群(3)×リスク既知(3)×人工物グループ(2)の 4 要因分散分析を行った処，リスク既知や人工物グループの主効果は得られたが，説明条件による大きな効果はいずれにも見られなかった．

そこで身近感と理解要因がリスク認知に与える影響について検討するため危険因子得点を従属変数として，人工物グループ(2)×理解因子(3)×身近感(3)の分散分析を行った結果，身近感と人工物グループの主効果が有意であり，理解因子は身近感との交互作用で限定的な効果を示したのみであった．したがって身近感はリスク認知に影響を与えるものの，説明条件の効果はこの身近感を媒介にするのではなく，より直接的に影響を与えているものと考えられた．

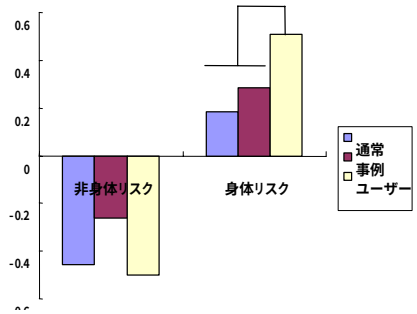

図 危険因子得点における説明条件とリスクグループの効果

以上，禁止事項に加えて，それに伴うトラブル情報，およびそういった行為の動機づけ等ユーザの視点からの記載はリスク認知に影響を与えるものの，そのメカニズムについては明らかにされなかった．また，人工物使用に伴うリスクにおいて，身体的なリスクであるか否かが大きな相違をもたらしていることが示された．また先行研究で示された「あらかじめリスクを知っている人にはリスクがよく伝わる」というパラドキシカルな現象は本研究の結果にも現れており，「知っているほどより理解ができる」という現象とその場合に「知らない人にどのように情報伝達をするか」という方法について，さらなる検討が必要であることが示されたといえよう．

文献：江原真人・松岡慧ほか 9 名 2004 「モノに対するリスク認知」法政大学社会学部・調査実習報告（未発表）．

† 本研究は松岡慧(2006)「モノの使用における注意：身近感を検討する」(法政大学社会学部 2005 年度卒業研究)の一部をまとめたものである．

（HARADA Etsuko, SUTO Satoru）